



Seniors of the European Public Service

Seniors de la Fonction Publique Européenne

# VADE – MECUM

## 3<sup>ème</sup> Partie

### **Adresses utiles PMO et DG HR Assurances complémentaires Réclamations**

Edition DECEMBRE 2018

CA/GC/1709

*Document en quatre parties destiné à renseigner des tiers quant à vos désirs et volontés en cas d'incapacité de les exprimer :*

- *1<sup>ère</sup> partie : Exposé de renseignements utiles, procédures et règlements (en cas de maladie, accident ou décès) pour vous ou pour qui prendra soin de vous.*
- *2<sup>ème</sup> partie : Formulaires à remplir*
- *3<sup>ème</sup> partie : Adresses utiles*
- *4<sup>ème</sup> partie : Formulaires du RCAM*

Les informations de ce document sont en majorité issues de « My IntraComm » :  
<https://myintracomm.ec.europa.eu/retired>

#### **SFPE – SEPS**

Rue de la Loi, 175 - Bureau JL 02 40 CG39, BE-1048 Bruxelles

Rue des Nerviens, 105 - Bureau 00/010, BE-1049 Bruxelles

Tél.: +32 (0)475 472470 / Fax : +32 (0)2 2818378

Email: [info@sfpe-seps.be](mailto:info@sfpe-seps.be) Web : [www.sfpe-seps.be](http://www.sfpe-seps.be)

ASBL N° Entreprise : 806 839 565

## INDEX

	Page
- Permanence Assurance Maladie – « Espace Accueil » à Bruxelles	3
- « Espace Seniors » à Bruxelles et à Luxembourg	4
- Associations pour les relations avec les anciens	5
- Accès aux sites Internet de la Commission	6

### **Annexes PMO et DG HR – Adresses utiles :**

Annexe BA.- Bureaux d'accueil à Bruxelles, Luxembourg et Ispra	7
Departure Desk à Bruxelles, Luxembourg et Ispra	7
Annexe P1.- Localisation des Services du PMO à Bruxelles,	8
à Luxembourg et à Ispra	9
Annexe P2.- Bureaux liquidateurs, médecins conseils, prise en charge, ...	10
Conseil de l'Union Européenne	11
Bureau liquidateur de Bruxelles	11
Bureau liquidateur de Luxembourg	13
Bureau liquidateur de Ispra	14
Annexe P3.- Accidents, Maladies professionnelles	15
Annexe P4.- Pensions et allocations	16
Annexe P5.- Assurance dépendance de la Communauté flamande	16
Annexe DG HR et Services sociaux - DG Ressources Humaines et Sécurité	17
Assistance sociale et psychologique pour pensionnés	17
Contacts Service social DG HR à Bruxelles	17
Relations avec le Personnel retraité	18
Contacts Service social DG HR à Luxembourg	18
Contacts Service social DG HR à Ispra	18
Service social du Conseil de l'Union Européenne	19
Service social du Parlement européen	19
Service social du C.E.S.E.	19
Service social du Comité des Régions	19
Assistance offerte par l'AIACE	19

### **Annexes ACA – Assurances complémentaires au RCAM et assurances accidents**

20

### **Annexes R – Réclamations :**

22

R1. Formulaire de couverture des demandes et des réclamations	23
R2. Unité "Recours et suivi des cas"	25
R3. Articles du Statut: 24, 90(1), 90(2), 91	26
R4. Aide / Conseil juridique - Service conseils juridiques à Bruxelles	27
Service conseils juridiques à Luxembourg	28
Consultations avec le Médiateur de la Commission	28
Brochures et documents	29
Formulaires de demande de rendez-vous avec les Conseillers juridiques à Luxembourg	31

**Remarque - Construction des adresses Email :** [Prénom.Nom@ec.europa.eu](mailto:Prénom.Nom@ec.europa.eu)

## Permanence Assurance Maladie

### «Espace Accueil » pour les pensionnés à Bruxelles

Une permanence du PMO/3 « Assurance maladie » est disponible au

rez-de-chaussée du Bât. MERO, Bur. 00/P026 - Avenue de Tervuren, 41 –  
1040 Bruxelles

tous les jours ouvrables, sur présentation du laissez-passer « pensionné » à la réception de l'immeuble :

*du Lundi au Vendredi, de 9h30 à 13h00*

**Cette permanence est accessible sans rendez-vous.**

Des fonctionnaires de l'unité « Assurance maladie » sont présents pour répondre aux questions ou orienter toute demande concernant le Régime commun d'assurance maladie – RCAM, de même que pour traiter les questions relatives aux dossiers individuels (remboursement des frais médicaux, prise en charge, autorisation préalable, etc. ...).

Cet espace est équipé d'une photocopieuse et d'une boîte aux lettres pour tout courrier destiné à l'assurance maladie.

---

**Le Service Social DG HR à Bruxelles est toujours disponible pour les pensionnés en difficulté:**

**Rue de la Science, 11 – 1040 Bruxelles –**

**Tél. +32 2 29.59098**

**e-mail : [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)**

***(v. pages 17-19 de ce Vade-mecum)***

## **Espace Seniors à Bruxelles**

L' « Espace Seniors » destiné aux pensionnés à Bruxelles est situé à l'

**Avenue des Nerviens, 105 – 1000 Bruxelles / Bur. N-105 00/38.**

Cet Espace comprend quatre ordinateurs avec accès à My IntraComm et un accès sécurisé à l'Internet. Une imprimante, deux téléphones, un scanner, une photocopieuse et une déchiqueteuse sont également à disposition, ainsi qu'une boîte aux lettres pour y déposer les demandes de remboursement de frais médicaux.

Ce lieu est exclusivement réservé aux pensionnés des Institutions, principalement à ceux qui ne disposent pas de moyens informatiques. Ils peuvent s'y rendre tout à fait librement, sur présentation du laissez-passer pensionné, et y utiliser le matériel installé.

Cet Espace est ouvert **du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45.**

---

## **Espace Seniors à Luxembourg**

Si vous résidez à Luxembourg, dans la grande région, ou si vous êtes de passage, deux Espaces Seniors sont à votre disposition.

1- L'un est situé au sein de la Commission, au :

**2ème étage de l'aile B du bâtiment Drosbach (DRB B2/86), 12 rue Guillaume Kroll, L- 1882 Luxembourg.**

**Accessible du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 16h00.**

Sur présentation du laissez-passer pensionné à la réception de l'immeuble

Vous y trouverez un espace comprenant deux ordinateurs avec accès à l'intranet My IntraComm ainsi qu'un accès sécurisé à l'internet. Une imprimante, une photocopieuse, un téléphone, un scanner et une déchiqueteuse sont également à disposition. Le scanner est très utile pour les pensionnés utilisant RCAM en ligne et ne possédant pas de scanner à la maison.

Un espace de convivialité avec une machine à café et des présentoirs comportant des informations du Bureau d'accueil et du RCAM est également à votre disposition, juste devant l'Espace senior.

Enfin, le RCAM a ses bureaux PMO-contact dans le même espace (DRB B2/85, 87 et 88). L'Espace senior est exclusivement réservé aux pensionnés des institutions, qui peuvent s'y rendre tout à fait librement et y utiliser le matériel installé.

2- L'autre est situé au sein du Parlement Européen, dans le :

**bâtiment Konrad Adenauer (KAD 00/C830), 2, rue Alcide De Gasperi,  
2929 - Luxembourg.**

**Accessible du lundi au vendredi de 9h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h30.**  
Sur présentation du laissez-passer pensionné à la réception de l'immeuble.

Le local comprend un ordinateur, une imprimante, un scanner, un téléphone et un présentoir avec des brochures. Il est proche de la cafétéria, de la centrale d'achat et de la bibliothèque.

---

## **Associations pour les relations avec les anciens**

**SFPE-SEPS** : Av. des Nerviens, 105 - Bur. N 00/010 - 1040 Bruxelles (1049, adresse postale)  
Tél. +32 (0)475 472470.

**AFILIATYS** : Av. des Nerviens, 105 - Bur. N 00/009 - 1040 Bruxelles (1049, adresse postale)  
Tél. +32 (0)2 298 50 00.

**AIACE INTERNATIONALE** : Av. des Nerviens, 105 – Bur. N 105 00/036 – 1040 Bruxelles  
(1049, adresse postale) - Tél. +32 (0)2 295 29 60.

**AIACE SECTION BELGIQUE** : Rue de Genève, 1 - 1140 Evere / Bruxelles  
(adresse postale : G-101/50 - 1049 Bruxelles) - Tél. +32 (0)2.29 53842 / 29 64824.

# Accès aux sites Internet de la Commission

## COMPTE EU-Login :

L'application **ECAS** a changé de nom et est devenue **EU-Login**.

Ce nouveau système d'authentification informatique permet d'accéder aux applications informatiques suivantes, à condition de disposer **d'un téléphone portable, d'un PC ou d'une tablette et d'une adresse e-mail privée** :

- **My Intracomm**, le site intranet de la Commission, portail « pensionnés » = <https://myintracomm.ec.europa.eu/retired/>
- **PMO Contact en ligne**, où vous vous enregistrez avec ou **sans** l'ancien compte ECAS et pouvez poser votre question en fonction du domaine concerné = <https://ec.europa.eu/pmo/contact/>

En cas de besoin, vous pouvez **contacter le PMO par téléphone : +32 2 2997777**, du lundi au vendredi, de 9h30 à 13h00.

- **RCAM en ligne**, pour gérer votre situation concernant l'assurance maladie, vérifier vos décomptes, introduire vos demandes de remboursement ou autorisations médicales = <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM/>

Si vous avez déjà un accès à RCAM en ligne (via l'ancien compte ECAS), le seul changement concerne l'ancien login, **qui est remplacé par votre adresse email, qui devient ensuite le seul identifiant**.

Si vous n'avez pas de compte EU login (ancien compte ECAS) vous pouvez en créer un à l'aide du manuel qui vous a été envoyé en octobre 2016; vous pouvez aussi consulter ce manuel sur le site de l'AIACE : <http://aiace-europa.eu/> (sous « Services » > « RCAM en ligne » > « Comment créer un compte EU login »).

Ou bien, vous pouvez avoir de l'aide en vous rendant directement sur place à :

**Bruxelles** : Bât. MERO, Av. de Tervuren 41, du lundi au vendredi, de 9h30 à 13h00  
Tél. (0)2.29.76888 ou (0)2.29.76889.

**Luxembourg** : Bâtiment Drosbach, bur. DRB B2/085, du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30 (appels téléphoniques), de 14h00 à 16h00 (accueil visiteurs)  
Tél. +352.4301.36100.

**Ispra** : Club House Ispra – Sala delle Rose, du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30  
Tél. +39.0332.783030.

Vous pouvez également consulter les Helpdesks de l'AIACE de votre Pays de résidence (v. <http://aiace-europa.eu/>).

Si vous ne disposez pas de GSM, smartphone, PC ou tablette, vous pouvez continuer à transmettre vos demandes par la poste (v. page 8 de ce *Vade-mecum*), ou les déposer au Bâtiment MERO, Av. de Tervuren, 41 – 1040 Bruxelles.

Vous continuerez également à recevoir en format papier les informations administratives, les informations ponctuelles, les différents bulletins VOX, AIACE, etc.

## **Annexe BA - Bureaux d'accueil** *(surtout pour le personnel en activité)*

Service d'accueil et d'information de la DG Ressources humaines et sécurité :

- fournit des **informations administratives générales** sur la Commission (attestations, informations sur les conditions de travail, pensions, maladie, congés, etc.) et transmet les coordonnées du service responsable apte à répondre aux demandes individuelles spécifiques ;
- procure des **conseils pratiques en matière de logement** (aide à la recherche de logement, à l'installation, lecture de baux sur rendez-vous...).
- dispose d'un **service logement**:
- donne des **conseils juridiques gratuits** concernant votre vie privée, sur rendez-vous uniquement (pas de helpdesk) avec un avocat conseil;
- fournit des **informations générales sur la vie à Bruxelles** (loisirs, vie culturelle, moyens de communication, écoles, etc.);
- **organise des activités** en vue de faciliter l'intégration des fonctionnaires et de leur famille
- offre un service de **légalisation de signatures** (dans le cas, par exemple, d'une autorisation pour les enfants de quitter le territoire). Le document doit être signé en notre présence et vous devez nous présenter un document officiel montrant votre signature (par ex. carte d'identité, passeport, etc.)
- offre un service de **copies conformes** à un document original (veuillez noter que vous devez impérativement présenter le document original, faire les copies chez nous dans le bureau d'accueil et que le nombre de copies certifiées conformes reste limité).

### **Bureau d'accueil à Bruxelles**

Rue Montoyer, 34 - Mezzanine - B-1049 Bruxelles

- Tél. : +32 (0) 2 29.66600 - du lundi au vendredi : 9h00-16h00 (juillet-août 9h00-13h00)
- E-mail : [HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu)

### **Bureau d'accueil à Luxembourg**

Bâtiment Drosbach - DRB B2/085

12, rue Guillaume Kroll - L-2920 Luxembourg

- Tél. : +352 4301.33000 - du lundi au vendredi : 14h00-16h00
- E-mail : [HR-B1-LUX-BUREAU-ACCUEIL@ec.europa.eu](mailto:HR-B1-LUX-BUREAU-ACCUEIL@ec.europa.eu)

### **Bureau d'accueil à Ispra**

JRC – Club House, Via Esperia 329 – I 21027 Ispra (Varese)

Via Esperia, 329 - I-21027 Ispra (Varese)

- Tél. : +39 0332.785757 - du lundi au vendredi : 9h30-12h00

**Departure Desk** - *Un autre point de contact pour le personnel qui va partir à la retraite, mais qui peut fournir des renseignements aussi au personnel retraité :*

**Bruxelles :**

MO 34 - Mezzanine / Tél. +32 2 29.66600 / e-mail : [hr-bxl-departure-desk@ec.europa.eu](mailto:hr-bxl-departure-desk@ec.europa.eu)

**Luxembourg :**

DRB A1/001 / Tél. +352 4301.33000 / e-mail : [hr-lux-welcome-office@ec.europa.eu](mailto:hr-lux-welcome-office@ec.europa.eu)

**Ispra :**

Bld 2 – 1<sup>er</sup> étage, TP 018 / Tél. +39 0332.786464 / e-mail : [jrc-farewelldesk@ec.europa.eu](mailto:jrc-farewelldesk@ec.europa.eu)

## **Annexe P1- Localisation des Services du PMO**

### **Services du PMO à Bruxelles**

**Directeur du PMO** : Veronica GAFFEY  
MERO 09/P074 - Tél +32 2 29.69596 / 29.60622

**Chef d'Unité du PMO 3 - Assurance Maladie et Accidents**: Bruno FETELIAN  
MERO 05/P031 - Tél +32 2 29.67255

**Chef d'unité du PMO 4 - Pensions et transferts**: Anna Maria SILVANO  
MERO 06/P031 - Tél +32 2 29.94963

**Localisation** : Bâtiment MERO, Avenue de Tervuren, 41 – 1040 Bruxelles.

**PMO Contact en ligne** : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>

### **PMO 3 - Caisse maladie / Accidents / Bureau liquidateur / Autres services**

**Secrétariat** : Tél. +32 2 29.55632 (du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)  
Les bureaux de l'unité sont accessibles uniquement sur rendez-vous

### **PMO 4 - Pensions**

#### **Contacts :**

Nouveau numéro de téléphone unique : +32 2 29.78800 (du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30) E-mail : [PMO-PENSIONS@ec.europa.eu](mailto:PMO-PENSIONS@ec.europa.eu)

Les bureaux de l'unité sont accessibles uniquement sur rendez-vous

Pour toute question concernant la **pension** ou les allocations (familiales, foyer, etc. ...), il faut **contacter le gestionnaire dont le nom figure sur la fiche de pension** pour prendre rendez-vous.

### **Courrier - adresse postale :**

- Pour l'envoi des demandes de remboursement de frais médicaux, les autorisations préalables, les devis dentaires et les demandes de reconnaissance de maladie grave destinées au **PMO 3 / RCAM BXL** (Bureau liquidateur et autres) :

**Commission Européenne  
RCAM – Bruxelles  
MERO – Av. de Tervuren, 41  
B - 1049 Bruxelles**

- Pour l'envoi de documents au **PMO 4** (certificats de vie, etc. ...) :

**Commission Européenne  
PMO 4 - Pensions  
MERO – Av. de Tervuren, 41  
B - 1049 Bruxelles**

### **Services du PMO à Luxembourg**

Commission européenne/Europäische Kommission  
PMO.5 - DRB B2/085  
L- 2920 LUXEMBOURG (G.D. Luxembourg)

### **Services du PMO à Ispra**

CCR - Commissione Europea  
PMO.6 (TP 740)  
Via E. Fermi, 2749  
I-21027 Ispra (Varese/Italie)

---

## Annexe P2 - Bureaux liquidateurs, médecins conseils, demandes de prise en charge ...

**Comment identifier votre Bureau liquidateur pour l'envoi de vos demandes de remboursement de frais :**

Votre lieu d'affectation (personnel en activité) Votre lieu de résidence (pensionnés)	Votre Bureau liquidateur
Allemagne Autriche Luxembourg Personnel actif du P.E. et assistants accrédités du P.E.	<a href="#"><u>LUXEMBOURG</u></a>
France Espagne Irlande Italie Pays-Bas Portugal Royaume-Uni Suisse Toutes les délégations hors-UE	<a href="#"><u>ISPRA</u></a>
Belgique Bulgarie Chypre Croatie Danemark Estonie Finlande Grèce Hongrie Lettonie Lituanie Malte Pologne République tchèque Roumanie Slovénie Slovaquie Suède Personnel actif du Conseil Tous les autres pays non renseignés plus haut	<a href="#"><u>BRUXELLES</u></a>

## **Conseil de l'Union Européenne**

### **Secrétariat général du Conseil de l'Union Européenne**

Rue de la Loi, 175 - 1048 Bruxelles

Tél : +32 2 28.16111

## **Bureau Liquidateur de Bruxelles**

N° d'appel général RCAM : +32 2 29.97777 (du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)

Vous pouvez contacter les services en ligne de PMO-Contact via le portail :

<https://ec.europa.eu/pmo/contact> (v. page 8 du Vade-mecum).

- Les bureaux sont situés au **Bât. MERO – Av. de Tervuren, 41 – 1040 Bruxelles**
- Adresse pour l'**envoi par la Poste** des demandes de remboursement, demandes d'autorisation préalable, reconnaissance de maladie grave :

**Commission européenne - Assurance maladie PMO 3**

**MERO – Bureau 00/054**

**B - 1049 Bruxelles**

- Adresse pour **le dépôt** des demandes de remboursement et autorisations préalables,

**Commission européenne**

**Bât. MERO – Rez-de-chaussée**

**Av. de Tervuren, 41**

**1040 Bruxelles**

- Pour les **demandes de remboursement en ligne** :

<https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

**Chef du Bureau liquidateur** (Assurance maladie PMO 3, secteur 001)

Alexandre JACOBS - Bur. MERO 04/P100

Tél +(32) 2 29.54202 – Secrétariat : 2 29.51144 / Fax +(32) 2 2985431

e-mail: [alexandre.jacobs@ec.europa.eu](mailto:alexandre.jacobs@ec.europa.eu)

**Equipe Droits d'affiliation / Attestations de couverture / Attestations d'affiliation-couverture famille / Attestations Vlaamse Zorgkas** (PMO 3, secteur 001)

Bur. MERO 03/P011 (du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)

Tél +(32) 2 29.58037 / 81379 / 99595 / 90985 / 99789 / Fax +(32) 2 2952039

Pour les **demandes d'attestation en ligne** : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

**SERVICES** (accès sur rendez-vous) :

- **Médecins-conseils / Dentistes-conseils – Demandes autorisation préalable – Devis – Demandes remboursement**  
**Secrétariat** (du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30)  
Tél +32 2 29.59856 / 65413 - Fax : +32 2 2995351  
Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>
- **Prise en charge pour hospitalisations / facturation directe ; infos sur institutions conventionnées** : (lundi-vendredi, de 9h30 à 12h30); pour des demandes urgentes, le service est disponible aussi l'après-midi, de 14h00 à 16h00 : Tél +32 2 29.59856 / 60591 – Fax : +32 2 2959701  
  
**Avances** pour frais médicaux élevés : Tél +32 2 29.59856  
Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>
- **Médecine préventive** (programmes de dépistage) ; **convocations** pour Bruxelles, Luxembourg, Ispra et tous lieux de résidence : (9h30 - 12h30)  
Tél +32 2 29.53866 / Fax +32 2 2959701
- **Accidents / Maladies professionnelles** (du lundi au vendredi, de 9h00 à 16h00)  
Tél +32 2 29.60595
- **En cas de décès du titulaire d'une pension**  
Prévenir le Service Pensions PMO.4 : Tél : +32 2 29.52017 - Fax : +32 2 2965373  
ou PMO Contact : Tél + 32 2 29.97777 - <https://ec.europa.eu/pmo/contact>

En cas de besoin, les assistants sociaux sont disponibles pour les familles :

- **Services sociaux** : Tél : +32 2 29.59098 / 56280 / Fax : +32 2 2979898  
(9h00-12h00 / 14h00-17h00) [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)
- **Frais funéraires / Gardes-malades / Handicapés**  
Tél +32 2 29.75121 / 55632 / 95695 / 52675 - Fax : +32 2 2958431
- **Remboursements spéciaux selon l'Art 72§3**  
Tél +32 2 29.78668 / 75121 / 51415 / Fax : +32 2 2958431

**Voir aussi les adresses spécifiques données sur chacun des formulaires de demande (généralement au verso) : annexes de la série M. dans la 4<sup>ème</sup> Partie du Vade-mecum**

## **Bureau liquidateur de Luxembourg**

Commission européenne  
RCAM Luxembourg – Bureau liquidateur  
Bur. DRB B2/085  
L -2920 Luxembourg

### **Tél. +352 4301 36100**

-appels téléphoniques (*du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30*)  
-accueil visiteurs (*de 14h00 à 16h00*), sans r.v.

Adresse pour l'envoi par la Poste des demandes de remboursement, devis, demandes d'autorisation préalable:

Commission européenne  
Caisse de maladie – Bureau liquidateur PMO 5  
DRB B1/061  
L - 2920 Luxembourg

Europäische Kommission  
Krankenkasse  
DRB B1/061  
L- 2920 Luxemburg

- **Chef du Bureau liquidateur – PMO 5/003**  
Simona GERIKAITĖ  
DRB B1/075  
Tél +352 4301.37542
- **Pour tout renseignement :**  
Tél +352 4301.36100 (répondeur)  
Fax +352 4301.36019
- **Prise en charge et avances - Informations relatives aux institutions conventionnées** (*de 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 16h00*)  
DRB- B1/073 - Tél. +352 4301.34398 / DRB-B1/069 – Tél. +352 4301.36114 /  
DRB-B1/074 – +352 4301.36103 / 36406  
Fax +352 4301.36019 / Demandes en ligne : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
- **Renseignements relatifs aux demandes de remboursement - Contrôle de la tarification** (Fax: +352 4301.36019)  
SINGER Laurent - DRB B1/070 - Tél +352 4301.36006  
DRB B1/068 - Tél +352 4301.38135 / DRB B1/063 – Tél +352 4301.35478
- **Droits d'affiliation / Attestations** (*de 9h30 à 12h30*)  
(Fax : +352 4301.36019)  
DRB - B1/085 - Tél +352 4301.30655 / DRB B1/086 - Tél +352 4301.36015  
DRB B1/087 - Tél +352 4301.30160 / DRB B1/088 - Tél +352 4301.37201
- **Demandes en ligne :** <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

- **Médecins-conseils, Dentistes-conseils, autorisations préalables, reconnaissance de maladie grave, devis dentaires (de 9h30 à 12h30)**  
Chef d'équipe : COSTANTINI Nadine – DRB B1/078 / Tél. +352 4301.36143  
Secrétariat : DRB B1/056 – Tél +352 4301.35428 / 37843  
 DRB B1/079 - Tél + 352 4301.36430 / DRB B1/076 - +352 4301.34513  
 Fax +352 4301.36019  
 Demandes en ligne : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
- **Médecine préventive** : Voir Bruxelles
- **Accidents / Maladies professionnelles** / v. Bruxelles
- **Frais funéraires**  
 DRB-B1/064 - Tél +352 4301.36330 / DRB B1/067 - Tél +352 4301.34834  
 Fax +352 4301.36019  
 Demandes en ligne : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
- **Remboursements spéciaux (Art 72§3)**  
 DRB-B1/067 - Tél +352 4301.34834 / Fax +352 4301.36019  
 Demandes en ligne : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>

Voir aussi les adresses spécifiques données sur chacun des formulaires de demande (généralement au verso) : annexes de la série M. dans la 4<sup>ème</sup> Partie du Vade-mecum

## **Bureau liquidateur d'Ispra**

**Bureau d'accueil pour le personnel pensionné** : Club House ISPRA – Sala delle Rose

**Horaires** : le mercredi, de 9h30 à 12h00, sans r.v.

**Adresse pour l'envoi des demandes de remboursement:**

**Commissione Europea - RCAM**  
**PMO/6 - Ufficio Liquidatore TP 740**  
**Via E. Fermi, 2749**  
**I - 21027 Ispra (VA) - Italie**

- **Chef du Bureau liquidateur** :  
 BALTMANE Ilze – IPR-73 00/022 - Tel +39 0332.786379
- **Secrétariat** :  
 Bât. IPR-74 00/014  
 Tél +39 0332.785555 / + 39 0332.789574 / Fax +39 0332.785479
- **Demandes de remboursement**  
 Tél +39 0332.785757 / +39 0332.789574 (Lun-Ven : 9h30-12h30)  
 Fax +39 0332.785479  
 Demandes en ligne : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
- **Affiliation; attestations couverture; fixation des droits**  
 Tél +39 0332.783030 / +39 0332.789966 / +39 0332.789574 (Lun-Ven : 9h30-12h30)  
 Fax +39 0332.785479  
 Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>
- **Autorisation préalable, maladie grave, état de dépendance**  
 Tél +39 0332.785757 / +39 0332.786540 / +39 0332.789574 (Lun-Ven : 9h30-12h30)  
 Fax +39 0332.785479  
 Demandes en ligne : <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

- **Médecins-conseils / Dentistes-conseils** - Secrétariat (Lun-Ven : 9h30 -12h30)  
Tél +39 0332.786540 / +39 0332.789574 / Fax +39 0332.785479
- **Demandes en ligne** : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
- **Prise en charge (hospitalisation) / Avances**  
PMO/06 - Bât. IPR-74 (9h00-12h30 / 14h00-16h00)  
Tél +39 0332.789966 / +39 0332.785757 - Fax +39 0332.789423  
E-mail : [PMO-ISPRA-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu](mailto:PMO-ISPRA-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu)  
Demandes en ligne : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
- **Facturation hôpitaux, cliniques, frais funéraires**  
Elisa DELLA CHIESA - Ufficio liquidatore - Bât. IPR-74 00/005  
Tél +39 0332.786664 / +39 0332.785757 / Fax +39 0332.789423  
Demandes en ligne : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>
- **Médecine préventive** : Voir Bruxelles – Tél. +32 2 29.53866
- **Remboursements spéciaux Art 72§3**  
Tél. +39 0332.785757 / +39 0332.786664 / Fax +39 0332.785479  
Demandes en ligne : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>

**V. aussi les adresses spécifiques données sur chacun des formulaires de demande: annexes de la série M. dans la 4<sup>ème</sup> Partie du Vade-mecum**

### **Annexe P3. Accidents – Maladies professionnelles**

Le service Accidents à Bruxelles gère les dossiers du personnel de la Commission européenne (y compris Centres de Recherche et Agences), du Comité économique et social, du Comité des régions et de la Cour des comptes, ainsi que ceux des pensionnés pour les accidents survenus lorsqu'ils étaient en fonction.

**Attention ! L'assurance accidents couvre exclusivement les fonctionnaires et autres agents en activité et non pas les retraités.**

Une assurance « accidents » est disponible pour les pensionnés (Assurance spécifique AIACE pour retraités), par l'AIACE – Assureur CIGNA (v. page 20): <https://www.eurprivileges.com> - e-mail : [info@privileges.com](mailto:info@privileges.com)

#### **Contacts par écrit :**

- Par **fax** : +32 2 29.66643
- Par **e-mail** à l'adresse: [Accidents-Maladies-Prof@ec.europa.eu](mailto:Accidents-Maladies-Prof@ec.europa.eu)  
(ou via l'address-book : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>)
- Par la **Poste**:  
Commission européenne  
Régime Commun d'Assurance Maladie  
Secteur Assurance Accidents et Maladies Professionnelles  
Av. de Tervuren, 41  
B - 1049 Bruxelles

## **Contacts par téléphone** – Secteur « Accidents et Maladies professionnelles »

Tél. (numéro standard) : +32 2 29.60595 (ligne en cascade)

### **Personnes de contact** (PMO 3/002) :

- Assurance accidents et maladies professionnelles  
Chef de secteur : Adriana LEROY - MERO 05/P058  
Tél +32 2 29.57795 – Fax +32 2 2959701  
e-mail : [adriana.leroy@ec.europa.eu](mailto:adriana.leroy@ec.europa.eu)
- Liquidation des frais complémentaires : Bât. MERO – Bur. 05/P001  
Tél +32 2 29.84098 / +32 2 29.96478
- Convocations / secrétariat des médecins-AIPN : Bât. MERO – Bur. 05/P001  
Tél +32 2 29.84265 / +32 2 29.51482

## **Annexe P4 – Pensions / Allocations**

- **L'Unité Pension du PMO (PMO.4) a créé deux nouvelles boîtes e-mail fonctionnelles :**  
[PMO-PENSIONS@ec.europa.eu](mailto:PMO-PENSIONS@ec.europa.eu) , pour les pensions d'ancienneté/invalidité  
[PMO-SURVIE@ec.europa.eu](mailto:PMO-SURVIE@ec.europa.eu) , pour les bénéficiaires d'une pension de survie/d'orphelin
- Depuis le 1<sup>er</sup> Octobre 2018, le service « Contact Pensions » dispose **d'un nouveau numéro de téléphone unique**, accessible tous les jours ouvrables, *du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30* : **+32 2 29.78800**
- « Contact Pensions » est également à la disposition des veuves/veufs et orphelins.  
**Pour toute question relative à la gestion de votre pension, veuillez vous adresser au gestionnaire attitré de votre dossier qui est indiqué sur votre bulletin de pension.**
- **Courrier** : vous pouvez envoyer vos documents par courrier interne, ou **par la poste**, à l'adresse suivante :

Commission Européenne  
Unité Pensions – PMO 4  
Bâtiment MERO  
Av. de Tervuren, 41  
BE-1049 Bruxelles

---

## **Annexe P5 - Assurance dépendance de la Communauté flamande** (Cotisation obligatoire pour toute personne à partir de 25 ans qui habite en Flandre)

**Bur. : MERO 03/P011 – Tél : +32 2 29.58037 (de 9h00 à 12h30) / Fax : +32 2 2952039**

**E-mail : [europazorgverzekering@vlaanderen.be](mailto:europazorgverzekering@vlaanderen.be)**

Si vous êtes fonctionnaire, agent temporaire, agent contractuel, ou retraité, vous êtes couvert par le RCAM à titre primaire, vous pouvez être exempté (ainsi que votre conjoint/partenaire et vos personnes à charge de plus de 25 ans, si couverts à titre primaire) du paiement de cette cotisation.

Si vous avez un code ECAS, connectez-vous au portail PMO-Contact : <https://ec.europa.eu/pmo/contact>  
Autrement, vous pouvez contacter votre Equipe Droits d'affiliation (v. sous « Bureaux liquidateurs », pages 8-12). Vous recevrez le document à compléter et signer, qu'il vous faudra envoyer à la Vlaamse Zorgkas pour y clôturer votre dossier d'exemption.

# **Annexe DG HR et Services Sociaux**

## **DG Ressources Humaines et Sécurité (DG HR)**

**Directeur général:** Irene SOUKA

SC-11 09/012 - Tél +32 2 29.57206 / Fax +32 2 2992490

**Directeur général adjoint :** Bernard MAGENHANN

SC-11 10/041 - Tél +32 2 29.99482

## **Services Sociaux (DG HR.D)**

Le **Service Social de la Commission** est à votre disposition pour les questions relatives à la Commission.

Soyez conscient que vous pouvez avoir **certains droits** en tant que pensionné, **là où vous résidez**, le service social ayant des possibilités limitées à l'égard des pensionnés. Vous n'êtes peut-être pas encore concerné par des difficultés liées au shopping, au nettoyage ou à d'autres corvées quotidiennes, mais le jour où vous aurez besoin d'une aide supplémentaire, **les services sociaux ou des pensions locaux** peuvent vous procurer cette aide. Néanmoins, si vous vous trouvez dans une situation particulièrement difficile, face à des problèmes de santé, de maladie, de handicap, de deuil ou encore financiers ou familiaux, n'hésitez pas à nous consulter en vue de trouver une solution.

### **HR.D – Direction Santé et bien-être – Conditions de travail :**

**Directeur :** Fernando GARCIA FERREIRO / SC-11 07/066 - Tél +32 2 29.59880

### **HR.D1 – Unité Politique sociale – Conditions de travail et bien-être :**

**Chef d'Unité :** Koen BINON / SC-11, 02/035 - Tél +32 2 29.80669

### **HR.D3 – Service Médical – Bruxelles**

**Chef d'Unité:** Maria José VIDAL-RAGOUT / BRE2 06/499 - Tél +32 2 29.65789

### **HR.D4 – Service Médical – Luxembourg**

**Chef d'Unité :** Danielle DEPIESSE / DRB - B1/048 - Tél +352 4301.32592

### **DG HR.D5 – Service Médical – Ispra**

**Chef d'Unité :** Italo LOMBARDI / IPR-4, bur. 00/007 – Tél. +39 0332.786775

### **Harcèlement – Réseau des personnes de confiance:**

Tél +32 2 29.56666 - E-mail: [HR-HARCELEMENT@ec.europa.eu](mailto:HR-HARCELEMENT@ec.europa.eu)

**HR.D2 - Unité 'Recours'** (de 9h00 à 12h30 et de 14h30 à 16h00) - Tél. +32 2 29.66662

## **Assistance sociale et psychologique pour pensionnés**

e-mail: [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)

Les pensionnés, en cas de difficultés liées à l'adaptation aux changements suite au départ à la retraite, de problèmes de santé, de maladie, de handicap, de deuil ou encore financiers ou familiaux, peuvent consulter le :

**Contacts Service Social DG HR à Bruxelles** , sur r.v. : 9h00-12h00 / 14h00-17h00

Rue de la Science, 11 - 1040 Bruxelles - SC-11 - Bur. 02/54 – Tél. +32 2 29.59098 / 65624

**Visites sur r.v. :** 9h00-12h00 / 14h00-16h00

e-mail: [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu)

## **Relations avec le Personnel retraité (DG HR.D.1.002) :**

### ***Chef de Secteur – Relations avec les anciens et actions de reconnaissance :***

Alan LENGLET (EN, FR, NL) - SC-11 02/012  
Tél +32 2 29.62579 – e-mail : [alan.lenglet@ec.europa.eu](mailto:alan.lenglet@ec.europa.eu)

### ***Assistante administrative – Relations avec les pensionnés :***

- Andreea DANULESCU – SC-11 02/001  
Tél. +32 2 29.94185 – e-mail : [andreea-danulescu@ec.europa.eu](mailto:andreea-danulescu@ec.europa.eu)

### ***Assistants d'information et de communication :***

- Virginie SINTOBIN (FR, EN, NL) – SC-11 02/054  
Tél +32 2 29.65624 / 59098 – e-mail : [virginie.sintobin@ec.europa.eu](mailto:virginie.sintobin@ec.europa.eu)

### ***Assistants sociaux :***

- Maria-Carmen GARCIA-GARCIA (ES, EN, FR) - SC-11 02/011  
Tél +32 2 29.65067 – e-mail : [maria-carmen.garcia-garcia@ec.europa.eu](mailto:maria-carmen.garcia-garcia@ec.europa.eu)
- Claudia ONNEN (DE, EN, FR, NL) - SC-11 02/008  
Tél +32 2 29.60552 – e-mail : [claudia.onnen@ec.europa.eu](mailto:claudia.onnen@ec.europa.eu)  
*(uniquement pour des demandes concernant le handicap d'un membre de la famille d'un pensionné)*
- Aenea VANDE WALLE (FR, NL, EN) - SC-11 02/019  
Tél +32 2 29.50125 – e-mail : [aenea.vande-walle@ec.europa.eu](mailto:aenea.vande-walle@ec.europa.eu)

## **Contacts Service social DG HR à Luxembourg (DG HR.D.4) :**

### **DG HR.C.4 - Accueil, orientation :**

e-mail : [HR-LUX-ASSISTANTS-SOCIAUX@ec.europa.eu](mailto:HR-LUX-ASSISTANTS-SOCIAUX@ec.europa.eu)  
Tél +352 4301 33948 (général) - Fax +352 4301 31067

### ***Secrétariat, aide familiale :***

- Iris VORWERK-JUNGERS - DRB B0/003  
Tél +352 4301.33948 - e-mail : [iris.vorwerk-jungers@ec.europa.eu](mailto:iris.vorwerk-jungers@ec.europa.eu)

### ***Assistant/es social/es :***

- Giovanna AGNELLO - DRB B0/002  
Tél +352 4301.32634 - e-mail : [giovanna-agnello@ec.europa.eu](mailto:giovanna-agnello@ec.europa.eu)

## **Contacts Service social DG HR à Ispra (DG HR.D.5) :**

**Secrétariat :** Tél +39 0332.785910 / 789081 - Fax +39 0332.789284  
e-mail : [HR-PENSIONERS-ISPRA-SOCIAL-ASSISTANCE@ec.europa.eu](mailto:HR-PENSIONERS-ISPRA-SOCIAL-ASSISTANCE@ec.europa.eu)

**Service médical :** Tél +39 0332.789965 / Fax +39 0332.789051

## **Service social du CONSEIL de l'Union Européenne**

Adresses de contact pour les pensionnés : [service.social@consilium.europa.eu](mailto:service.social@consilium.europa.eu)  
[unite.sociale.pensionnes@consilium.europa.eu](mailto:unite.sociale.pensionnes@consilium.europa.eu) / Fax +32 2 285.8452

- Jana Lens (*assistante sociale*) - JL 00 70 LM.38 - Tél +32 2 281.2427  
email : [Jana.Lens@consilium.europa.eu](mailto:Jana.Lens@consilium.europa.eu)
- Alina Nistor – JL 00 70 LM 38 -Tél + 32 2 281 44 87  
email : [alina.nistor@consilium.europa.eu](mailto:alina.nistor@consilium.europa.eu)

## **Service social du PARLEMENT EUROPEEN**

Equipe assistance sociale du P.E. à Bruxelles :

Bur. ASP 02F343 - Tél. +32 2 28.31300 / 2 28.42123

Contact : [servicesocialbru@europarl.europa.eu](mailto:servicesocialbru@europarl.europa.eu) - [bmedical@europarl.europa.eu](mailto:bmedical@europarl.europa.eu)

- William O'BRIEN - Tél +32 2 28.43575 - Bur. ASP 02F254  
e-mail : [william.obrien@europarl.europa.eu](mailto:william.obrien@europarl.europa.eu)
- Jérôme TREFOIS - Tél +32 2 28.41480 - Bur. ASP 02F252  
e-mail : [jerome.trefois@europarl.europa.eu](mailto:jerome.trefois@europarl.europa.eu)
- Victoria SAID DEBATTISTA- Tél +32 2 28.42937 - Bur. ASP 02F250  
e-mail : [victoria.said@europarl.europa.eu](mailto:victoria.said@europarl.europa.eu)

Equipe assistance sociale du P.E. à Luxembourg :

Secrétariat : Tél +352 4300.22590 - Fax +352 4300.22163

- Christiane LEHNBERG - Tél. +352 4300.22495 - Bur. KAD 01F005  
e-mail : [christiane.lehnberg@europarl.europa.eu](mailto:christiane.lehnberg@europarl.europa.eu)
- Juergen SCHMID – Tél. +352 4300.27631 – Bur. KAD 01F002  
e-mail : [juergen.schmid@europarl.europa.eu](mailto:juergen.schmid@europarl.europa.eu)
- Sandra VALADAO TOSTE - Tél. +352 4300.22591 - Bur. KAD 01F006  
e-mail : [sandra.valadaotoste@europarl.europa.eu](mailto:sandra.valadaotoste@europarl.europa.eu)

## **Service social du C.E.S.E.**

e-mail : [svcmedicosocialcese@eesc.europa.eu](mailto:svcmedicosocialcese@eesc.europa.eu) / Fax +32 2 546 96 01

Isabelle DELAIRE -Tél: +32 2 546.9450 – e-mail : [isabelle.delaire@eesc.europa.eu](mailto:isabelle.delaire@eesc.europa.eu)

## **Service social du COMITE DES REGIONS**

e-mail : [social-service-cor@cor.europa.eu](mailto:social-service-cor@cor.europa.eu) / Fax +32 2 282 2408

Anna Maria VANHOYE -Tél:+32 2 282.2598

e-mail : [annamaria.vanhoye@cor.europa.eu](mailto:annamaria.vanhoye@cor.europa.eu)

## **Assistance offerte par l'AIACE**

Help-desk social - Karine POLLENUS : Tél : +32 2 29.53842 / 29.64824 (*le matin*)

Fax +32 2 29.95289 - e-mail : [aiace-be@ec.europa.eu](mailto:aiace-be@ec.europa.eu)

# Annexe ACA – Assurances complémentaires au RCAM et assurances accidents

## Couverture complémentaire au RCAM limitée aux cas d'hospitalisation

(Gros risques et soins liés aux hospitalisations)

Une opération chirurgicale importante, suivie de revalidation de longue durée et soins variés, par exemple, peut coûter cher : plusieurs dizaines de milliers d'euros. Dans ces conditions un complément d'assurance santé peut s'avérer intéressant si cette assurance est bon marché (par exemple 100 à 200 € par an) :

- pour couvrir le risque que laisse le RCAM (un demi-salaire mensuel de base ou une demi-pension mensuelle par an – Art. 72§3)
- pour s'affranchir de certains plafonds du RCAM (offert par certaines assurances)
- pour éviter les règles administratives qui retardent le remboursement d'au moins un an : l'Art. 72§3 porte sur une année.

Deux assurances collectives et quatre assurances individuelles sont disponibles depuis le 01.01.2015 :

- **HOSPI SAFE** de Allianz BE / Cigna<sup>1</sup> (BCVR 8672) négociée par Afiliatys
- **EUROSANTE** Option Tranquillité, de Worldwide Care Allianz DE / Concordia/ Vanbreda Risk & Benefits/INS consult, introduite par l'Union Syndicale et Safe Europe
- **GROS RISQUES** de Allianz BE / Cigna (BCVR 8673) négociée par AIACE
- **EUROHOSPI** de Santalia / EAS, proposée par R&D
- **EUCARE HOSPI** de Santalia / WYR, proposée par la FFPE
- **ELP PLUS GOLD EU** – option 1, de Expat & Co / WYR, proposée par la FFPE.

## Couverture complémentaire au RCAM relativement complète

(Hospitalisation/opérations chirurgicales/certains frais ambulatoires/soins dentaires, optiques)

Six polices d'assurances, complémentaires au RCAM, sont disponibles, une collective et cinq individuelles :

- **HOSPI SAFE PLUS** de Allianz BE / Cigna (BCVR 8672, 2<sup>ème</sup> option) négociée par Afiliatys
- **EUROSANTE** Option Optimum de Worldwide Care Allianz DE / Concordia/ Vanbreda Risks & Benefits / INS consult, introduite par l'Union Syndicale et Safe Europe
- **DKV EU Plus** de DKV Luxembourg / WYR / INS consult, introduite par la FFPE et SE
- **EU HEALTH** par Foyer Global Health, Luxembourg (introduite de manière indépendante)
- **EUROSANTE+** de Santalia / EAS, introduite par R&D
- **EUCARE+** de Santalia / WYR, introduite par la FFPE
- **Europat Local Plus GOLD EU** de Expat & Co / WYR SCRL, introduite par la FFPE.
- 

## Assurance spécifique « Accidents »

Pour les pensionnés et agents en invalidité, la couverture des soins est assurée en cas d'accident, comme s'il s'agissait d'une maladie, par le RCAM (remboursement à 85% ou à 80%<sup>2</sup>) et en complément par les assurances santé complémentaires AFILIATYS « Hospi Safe », AIACE « Gros Risques et Accidents », DKV EU Plus, EUROSANTE / EUROHOSPI – EU CARE, ELP GOLD EU, pour autant que ces soins soient spécifiquement couverts par la police, ce qui dépend de la formule choisie (par exemple : Hospi Safe ou HS Plus). Les plafonds sont à considérer. Les limitations et exclusions sont à considérer pour les traitements divers (kiné, ...).

<sup>1</sup> Cigna = ex Vanbreda International

<sup>2</sup> Voir Règlement RCAM. Décision du 02.7.2007.C(2007)3195

Le pensionné n'est donc plus assuré de manière spécifique par le Statut en cas d'accident (il en va de même pour le fonctionnaire en invalidité) : le RCAM et les assurances santé complémentaires ne donnent pas de capital en cas de décès ou invalidité et ne remboursent pas à 100 % sans plafonds comme le fait l'assurance spécifique accident statutaire.

Cependant, une possibilité d'assurance spécifique « accident » existe pour les pensionnés et invalides :

- **Assurance spécifique Accident pour retraités** - par l'AIACE ;  
Assureur : Cigna – Courtier : Cigna

## **Changement d'assureur pour Hospi Safe**

Le contrat-cadre qui gouverne l'assurance santé complémentaire au RCAM, Hospi Safe (Cigna-Allianz BE – anciennement Van Breda Int) se termine le 31.12.2019.

Un appel d'offres a été lancé par Afiliatys fin février pour assurer la continuité de l'assurance santé complémentaire, Hospi Safe, pour les 24.000 assurés.

L'appel propose des améliorations substantielles de la police Hospi Safe, tenant compte de l'expérience des 10 dernières années et des discussions entre Afiliatys et le PMO.

La clôture de l'appel a eu lieu fin avril et a abouti à la décision suivante :

**La police Hospi Safe reste ET RESTERA l'assurance proposée par Afiliatys.**

**Cependant, la gestion changera après le 31 décembre 2019.**

**Allianz Care <sup>(1)</sup> reprendra cette assurance et tous les affiliés le 01.01.2020.**

**Jusqu'à la fin de l'année 2019, Cigna reste en charge.**

## **Références**

### **Assurances 'AFILIATYS' « Hospi-Safe » et « Hospi-Safe Plus »**

#### **Police Allianz Belgium n°BCVR - 8672**

Référence Site web Cigna : <https://www.eurprivileges.com>

### **Assurance Worldwide Care / Allianz DE / Concordia**

Par l'Union Syndicale - e-mail : [sales@allianzworldwidecare.com](mailto:sales@allianzworldwidecare.com) - Tél.: +353 1 514 8442  
[www.allianzworldwidecare.com](http://www.allianzworldwidecare.com)

Egalement : **Vanbreda Risk and Benefits**, « Bureau Eurinsurances », qui se situe au cœur du quartier européen : Rue Stévin, 144 (derrière le Berlaymont) – 1000 Bruxelles

Tél. 02.230.16.60 [www.eurinsurances.be](http://www.eurinsurances.be)

Egalement : **INS Consult** (agent Safe-Europe) – Rue Archimede, 89/Bte 26 – 1000 Bruxelles

Tél. 02.735.16.01 / Gsm : 0486/17.47.47

### **Assurances 'AIACE' « Gros risques » et « Gros risques et accidents »**

#### **Police Allianz Belgium n° BCVR – 8673**

Référence Site web Cigna : <https://www.eurprivileges.com>

### **Assurance 'DKV EU PLUS'**

Police DKV Luxembourg : [www.dkv.lu/fr](http://www.dkv.lu/fr)

Par la FFPE : Courtier **WYRSCRL**, Av. des Eoliennes, 1/Bte 2 - 1200 Bruxelles

Tél. 02 305 71 50 - Gsm 0478/95 08 34 - e-mail : [patrick@wyr-insurance.be](mailto:patrick@wyr-insurance.be) [www.insurance-wyr.be](http://www.insurance-wyr.be)

Egalement : **INS Consult** (agent Safe-Europe) - Rue Archimede, 89/Bte 26 - 1000 Bruxelles

Tél. 02.735.16.01 - Gsm 0486/17 47 47

---

**(1) Allianz Care (AWP Health and Life) Allianz Partners, Place du Samedi, 1 – BE 1000 Bruxelles**

### **Assurances EUROSANTE+ et EUROHOSPI**

Police Santalia / EAS - Place de l'Altitude Cent, 1 - 1190 Bruxelles

Tél. 02 340 93 88 - Fax. 02 343 99 44 - e-mail : [stanislas.debraz@portima.be](mailto:stanislas.debraz@portima.be)

### **Assurances EUCARE+ et EUCARE HOSPI**

Police Santalia / WYR SCRL

Courtier WYRSCRL, Av. des Eoliennes, 1/Bte 2 - 1200 Bruxelles

Tél. 02 305 71 50 - Gsm 0478/95 08 34 [patrick@wyr-insurance.be](mailto:patrick@wyr-insurance.be) [www.insurance-wyr.be](http://www.insurance-wyr.be)

### **Assurances ELP GOLD EU**

EXPAT & Co International mobility insurances [www.expatsinsurance.eu](http://www.expatsinsurance.eu)

Courtier WYRSCRL, Av. des Eoliennes, 1/Bte 2 - 1200 Bruxelles

Tél. 02 305 71 50 - Gsm 0478/95 08 34 [patrick@wyr-insurance.be](mailto:patrick@wyr-insurance.be) [www.insurance-wyr.be](http://www.insurance-wyr.be)

### **Assurance 'AIACE' « Accidents »**

Police AXA Belgium n° 719.757.143 (devenu CIGNA le 1<sup>er</sup> juillet 2013)

Référence Site web Cigna : <https://www.eurprivileges.com>

### **Assurance 'AFILIATYS' « Vie (toutes causes) »**

Police Allianz Belgium N° 909.478 (Décès – Invalidité)

Référence Site web Cigna : <https://www.eurprivileges.com>

### **Assurance 'AFILIATYS' « Assistance voyage »**

Référence Site web Cigna : <https://www.eurprivileges.com>

**Un dossier relatif aux assurances, préparé par la SFPE, est disponible sur demande au secrétariat.**

---

## **Annexes R – Réclamations**

**Annexe R1** formulaire de demande de réclamation : v. page 23.

**Annexe R1 - DEMANDE (Art. 90 §1) <sup>1</sup> ou RECLAMATION (Art. 90 §2) <sup>1</sup>  
ou DEMANDE (Art. 24) <sup>1</sup>**

**Formulaire de couverture à adresser à l'unité "Recours et suivi des cas" (DG HR.E.2) en  
un seul exemplaire soit:**

**à l'adresse SC-11 04/01 ou  
au n° de fax (32-2) 299.11.32 ou  
à la boîte électronique : [hr-mail-e2@ec.europa.eu](mailto:hr-mail-e2@ec.europa.eu)**

Nom et prénom <sup>2</sup> : .....
N° personnel/pension : ..... Grade: .....
Institution : ..... DG/Service (pour la Commission): .....
Adresse de bureau: ..... Tél. ....
Adresse privée (pour les pensionnés) : .....
.....
Adresse électronique : .....

Objet succinct / matière: .....
.....
Décision contestée <sup>3</sup> (uniquement en cas de réclamation).....
.....
.....

Je transmets ci-joint, pour enregistrement, ma demande / réclamation

Date et signature : .....

<b>ENREGISTREMENT HR.E.2</b>

N.B. : La procédure relative au traitement des demandes et réclamations a été publiée dans l'Information Administrative n° 79-2013 du 19.12.2013. Une décision motivée devrait vous parvenir dans un délai de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la demande/réclamation. A défaut de réponse, l'attention est attirée sur les délais prévus aux articles 90 et 91 du statut.

- 
- (1) Cochez la case correspondante. Pour les demandes d'assistance (art. 24), veuillez également joindre le formulaire de renseignements complémentaires.  
(2) En cas d'une même demande/réclamation introduite par plusieurs personnes, joindre dans la mesure du possible une liste comportant le nom et l'adresse administrative de chacun.  
(3) **Joindre copie de la décision contestée.**



## Annexe R2 - Unité "Recours et suivi des cas"

L'unité "Recours et suivi des cas" est chargée du (pré)contentieux. Les procédures y afférentes concernent l'article 90, paragraphes 1 et 2 du statut, et les demandes d'assistance au titre de l'article 24 du statut.

L'unité est également compétente pour répondre aux plaintes ou enquêtes adressées par le Médiateur européen à la DG HR, soit en qualité de Chef de file ou de DG associée.

Contacts : - Par email à l'adresse [hr-mail-e2@ec.europa.eu](mailto:hr-mail-e2@ec.europa.eu)  
 - Par fax aux numéros +32 2 2991132 ou +32 2 2950039  
 - Par téléphone : ligne helpdesk +32-2-29.66662, accessible de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

Nom	Fonction	Téléphone	Compétences linguistiques
<b>Georgeta Nicolaie</b>	<b>Chef d'unité</b>	<b>64789</b>	<b>RO, EN, FR, IT</b>
<b>Massimo Babich</b>	<b>Chef d'unité Adjoint</b>	<b>56612</b>	<b>IT, EN, FR</b>
Carmen Maria Bobei	Juriste	86520	RO, FR, EN
Mihai Serban Dumitrache	Juriste	56084	RO, FR, EN
Antonio Grilli	Juriste	96998	IT, FR, EN
Ann Ireland	Juriste	51609	FR, EN, ES
Peter Jacob	Juriste	72217	NL, EN, FR
Jana Jichova	Juriste	93507	CS, FR, SK
Agnieszka Nowakowska	Juriste	56064	PL, EN, DE, FR
Roberto Onorati	Juriste	55652	IT, EN, FR
Corinna Wolf	Juriste	96864	DE, EN
Siham Abdelhakk	Assistante	74810	FR
Teresa Abranches Pereira	Assistante	52353	PT, FR, EN
Alain Colmena	Secrétariat	85511	FR, EN, DE, NL
Najat El Kalai	Assistant administratif Procédure précontentieuse	65171	FR, EN
Anne Langemeyer	Assistante légale	64249	FR, EN
Laurence Mouraux	Assistante administrative	66812	FR, EN
Georgia Pouliakis	Secrétariat	98237	FR, GR, ES, EN

## **Annexe R3 - Articles 24, 90§1, 90§2, 91 du Statut**

### *Article 24*

Les Communautés assistent le fonctionnaire, notamment dans toute poursuite contre les auteurs de menaces, outrages, injures, diffamations ou attentats contre la personne et les biens, dont il est, ou dont les membres de sa famille sont l'objet, en raison de sa qualité et de ses fonctions.

Elles réparent solidairement les dommages subis de ce fait par le fonctionnaire dans la mesure où celui-ci ne se trouve pas, intentionnellement ou par négligence grave, à l'origine de ces dommages et n'a pu obtenir réparation de leur auteur.

### *Article 90 (1)*

Toute personne visée au présent statut peut saisir l'autorité investie du pouvoir de nomination d'une demande l'invitant à prendre à son égard une décision. L'autorité notifie sa décision motivée à l'intéressé dans un délai de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la demande. A l'expiration de ce délai, le défaut de réponse à la demande vaut décision implicite de rejet susceptible de faire l'objet d'une réclamation au sens du paragraphe 2.

### *Article 90 (2)*

Toute personne visée au présent statut peut saisir l'autorité investie du pouvoir de nomination d'une réclamation dirigée contre un acte lui faisant grief, soit que ladite autorité ait pris une décision, soit qu'elle se soit abstenue de prendre une mesure imposée par le statut. La réclamation doit être introduite dans un délai de trois mois. Ce délai court:

- du jour de la publication de l'acte s'il s'agit d'une mesure de caractère général,
- du jour de la notification de la décision au destinataire et en tout cas au plus tard du jour où l'intéressé en a connaissance s'il s'agit d'une mesure de caractère individuel; toutefois, si un acte de caractère individuel est de nature à faire grief à une personne autre que le destinataire, ce délai court à l'égard de ladite personne du jour où elle en a connaissance et en tout cas au plus tard du jour de la publication,
- à compter de la date d'expiration du délai de réponse lorsque la réclamation porte sur une décision implicite de rejet au sens du paragraphe 1.

L'autorité notifie sa décision motivée à l'intéressé dans un délai de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la réclamation. A l'expiration de ce délai, le défaut de réponse à la réclamation vaut décision implicite de rejet susceptible de faire l'objet d'un recours au sens de l'article 91.

### *Article 91*

1. La Cour de justice des Communautés européennes est compétente pour statuer sur tout litige entre les Communautés et l'une des personnes visées au présent statut et portant sur la légalité d'un acte faisant grief à cette personne au sens de l'article 90 paragraphe 2. Dans les litiges de caractère pécuniaire, la Cour de justice a une compétence de pleine juridiction.

2. Un recours à la Cour de justice des Communautés européennes n'est recevable que:

- si l'autorité investie du pouvoir de nomination a été préalablement saisie d'une réclamation au sens de l'article 90 paragraphe 2 et dans le délai y prévu et
- si cette réclamation a fait l'objet d'une décision explicite ou implicite de rejet.

3. Le recours visé au paragraphe 2 doit être formé dans un délai de trois mois. Ce délai court:

- du jour de la notification de la décision prise en réponse à la réclamation,
- à compter de la date d'expiration du délai de réponse, lorsque le recours porte sur une décision implicite de rejet d'une réclamation présentée en application de l'article 90 paragraphe 2; néanmoins, lorsqu'une décision explicite de rejet d'une réclamation intervient

après la décision implicite de rejet mais dans le délai de recours, elle fait à nouveau courir le délai de recours.

4. Par dérogation au paragraphe 2, l'intéressé peut, après avoir introduit auprès de l'autorité investie du pouvoir de nomination une réclamation au sens de l'article 90 paragraphe 2, saisir immédiatement la Cour de justice d'un recours, à la condition que, à ce recours, soit jointe une requête tendant à obtenir le sursis à l'exécution de l'acte attaqué ou des mesures provisoires. Dans ce cas, la procédure au principal devant la Cour de justice est suspendue jusqu'au moment où intervient une décision explicite ou implicite de rejet de la réclamation.

5. Les recours visés au présent article sont instruits et jugés dans les conditions prévues par le règlement de procédure établi par la Cour de justice des Communautés européennes.

## **Annexe R4 - Aide/conseil juridique**

### **Service conseils juridiques à Bruxelles** (Unité HR D1)

- Des avocats belges sont à votre disposition - **uniquement sur rendez-vous, fixé par téléphone auprès du Bureau d'accueil n° +32-2-29.66600 (fax : +32-2-29.60906)** - quatre demi-jours par semaine, pour vous orienter, vous conseiller selon votre demande particulière, concernant tout problème juridique que vous pouvez rencontrer dans **votre vie privée en Belgique** (par ex. litiges entre propriétaires et locataires, dispositions fiscales en vigueur en Belgique, adoptions, séparation entre conjoints, etc.).
- Ce service de conseils juridiques est gratuit et est à la disposition du personnel, de sa famille proche et vivant sous le même toit et des **pensionnés de la Commission, du Conseil, du Comité des Régions et du Comité Economique et Social**.
- Chaque rendez-vous dure 20 min. Quatre consultations par an sont autorisées au maximum.

Les avocats-conseils ne vérifient pas les contrats de bail nouveaux (non signés). Ceci est fait par les membres de l'équipe du Bureau d'accueil. **Contactez le +32-2-29.66600, entre 9h00-12h00 et 14h00-16h00, pour fixer un rendez-vous.**

Il est possible d'obtenir une consultation :

- **sur place (MO-34 MEZ 104)**: le matin, entre 9h00 et 12h00
- **par téléphone** : l'avocat vous appellera à l'heure convenue, uniquement si votre demande peut être traitée par téléphone (+32 2 29.66600)
- **par email** à l'adresse suivante : [HR-BXL-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu)  
Les emails seront traités dans l'ordre d'arrivée. N'envoyez pas votre contrat de bail à cette adresse-ci.

Les avocats sont:

- Me Jacques Buekenhoudt
- Me Emmanuelle Cugnon
- Me Alessandra Franchi

### **Attention**

- Ces avocats ne pourront cependant pas vous aider concernant vos problèmes personnels impliquant la Commission, ni vous défendre en justice.
- Le **temps d'attente** pour obtenir un rendez-vous est d'environ 10 jours.
- Il n'est pas possible de parler aux avocats-conseils sans rendez-vous.

**Les pensionnés du Parlement Européen à Bruxelles** peuvent consulter l'avocat-conseil du PE en prenant contact avec le Staff Info Desk - Tél. **+32.2.28.41600** - e-mail : [staff-info-bru@ep.europa.eu](mailto:staff-info-bru@ep.europa.eu)

## **Service conseils juridiques à Luxembourg**

**Le Service conseils juridiques de la Commission à Luxembourg est à nouveau disponible pour l'ensemble du personnel statutaire ainsi que pour les pensionnés des institutions européennes au Grand-Duché .**

Les consultations durent 15 minutes maximum et ont lieu le lundi matin, entre 9h00 et 13h00, uniquement sur rendez-vous, demandé via le formulaire :

<https://myintracomm.ec.europa.eu/staff/Documents/luxembourg/living/rdv-advice-lux-fr.pdf>

(v. modèle à la page 31)

après l'avoir rempli, l'envoyer par e-mail à : [HR-LUX-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu](mailto:HR-LUX-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu)  
Le secrétariat du conseiller juridique vous contactera afin de confirmer votre rendez-vous.

### **CONTACT :**

Commission européenne  
Secrétariat du Conseiller juridique  
Bâtiment Drosbach, DRB B2/99A  
12, rue Guillaume J. Kroll  
L-1882 Luxembourg

Tel. (+352) 4301 36706 uniquement le matin, les mardis, mercredis et jeudis.

E-mail: [HR-LUX-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu](mailto:HR-LUX-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu)

### Brochures juridiques disponibles :

- La conclusion d'un bail à Luxembourg
- L'achat d'un bien immobilier au Grand-Duché
- Le contrat de mariage au Grand-Duché de Luxembourg
- La situation fiscale des fonctionnaires et agents de l'UE à Luxembourg
- Les procédures de divorce au Luxembourg

---

## **Consultations avec le Médiateur**

### **Service de médiation de la Commission (Secrétariat Général-Bruxelles)**

- **M. Giovanni FRACCHIA , Médiateur**  
BERL 08/005 - Tél. +32 2 29.55006 / Fax +32 2 2969670
- **Mme Mercedes JANSSEN CASES**  
BERL 08/413 - Tél. +32 2 29.63759

#### *Secrétariat :*

- Mme C. Ponsar : +32 2 29.73938 - BERL 08/414
- M. A. De Witte : +32 2 29.67040 - BERL 08/009
- Mme H. Mueller : +32 2 29.90375 - BERL 08/011

Le Médiateur, en place à Bruxelles, se rend périodiquement à Luxembourg pour y recevoir le personnel qui souhaite lui soumettre des problèmes statutaires ou contractuels avec l'institution ou des conflits avec la hiérarchie (classement, promotion, mobilité etc.)

**Le personnel à Luxembourg est informé de ses visites au préalable via la DG HR. Pour prendre rendez-vous, il faut contacter le secrétariat du Médiateur à Bruxelles (v. ci-dessus).**

## **Brochures et documents** (Disponibles sur MyIntraComm)

Ces documents sont également disponibles sur papier au Bureau d'Accueil de la Commission, Rue Montoyer 34 - Mezzanine (8h30 – 16h30)

e-mail : [HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-WELCOME-OFFICE@ec.europa.eu)

Tél. +32 2 29.66600

*Ils peuvent aussi être fournis par le Secrétariat SFPE, sur demande écrite :*

- **Les aspects juridiques de la situation du fonctionnaire expatrié et de sa famille**

Le nom, la nationalité, le mariage, la cohabitation, les régimes matrimoniaux, le divorce et la séparation, la responsabilité parentale et les obligations alimentaires, ..., tous ces problèmes de la vie se compliquent lorsqu'on ne séjourne pas dans son pays d'origine. Quelle est la loi applicable ? Quel juge est compétent pour résoudre les conflits ? Les « non actifs », retraités, étudiants, citoyens des nouveaux Etats membres, leurs conjoints, partenaires et enfants, peuvent-ils résider librement dans un autre Etat membre que le leur et y travailler ?

- **Documents existants sur MyIntracomm :**

- Acheter un immeuble
- Construire ou rénover
- Contrats de location
- La vie en copropriété
- Engager une femme de ménage
- La famille en droit belge
- Les fonctionnaires de l'UE et leurs familles en droit privé et en droit européen
- Fonctionnaire de l'UE et fiscalité
- Les successions
- Assurance protection juridique
- Protection du voyageur
- Garantie de 2 ans





## DEMANDE DE RENDEZ-VOUS AVEC LE CONSEILLER JURIDIQUE

NOM: .....

Prénom: .....

Institution: .....

Téléphone: .....

Domaine: .....

Rendez-vous:    téléphonique                     au DRB B2/084

UN RENDEZ-VOUS DURE 15 MINUTES

**Vous pouvez, si vous le souhaitez, préciser ci-dessous l'objet de votre demande,  
et y joindre tout document que vous jugeriez nécessaire.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Merci de renvoyer ce document complété à:**

**[HR-LUX-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu](mailto:HR-LUX-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu)**

**Le secrétariat vous contactera afin de confirmer votre rendez-vous.**

Commission européenne, Bâtiment Drosbach, Bureau DRB B2/084, L-1882 Luxembourg.  
E-mail: [HR-LUX-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu](mailto:HR-LUX-LEGAL-ADVISER@ec.europa.eu)